

BỘ QUỐC PHÒNG
TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGÀ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số: QT.04

*Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga
Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của
Thủ trưởng Trung tâm Nhiệt đới Việt – Nga.*

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 2/8

NƠI NHẬN

	Ban TGD (05)		Ban QLCKCT
	Ban ISO (Thư ký ISO)		Thanh tra QP
	Văn phòng		Văn phòng Đại diện
	Phòng KHKH		Viện ĐBND
	Phòng Chính trị		Viện YSNĐ
	Phòng HC-KT		Viện STND
	Phòng Tài chính		Phân viện CNSH
	Phòng Đào tạo		Phân viện Hóa-MT
	Phòng QLGCN		Chi nhánh Phía Nam
	Phòng TTKHQS		Chi nhánh Ven Biển
	Ban CNTT		Trung tâm CGCNM
	Văn phòng PBVN		

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 3/8

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

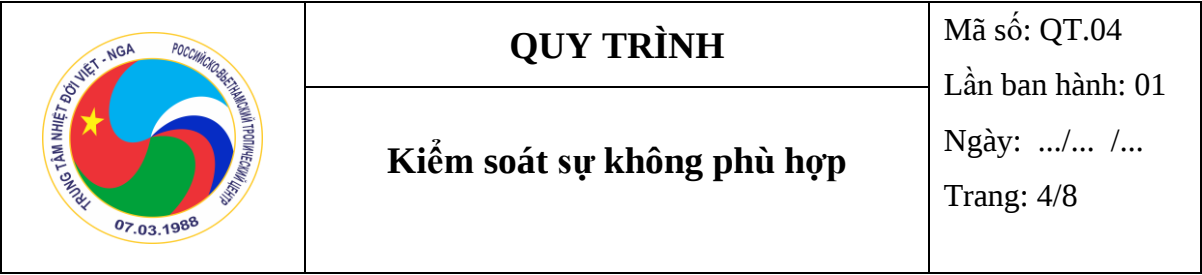
V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ

2. Mô tả lưu đồ

VI. BIỂU MẪU

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đại tá Lê Trần Quang	Đại tá Lê Trung Nghĩa	Thiếu tướng Đặng Hồng Triển
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó TGD- Đại diện LDCL	Tổng Giám đốc



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 5/8

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về trách nhiệm và phương pháp kiểm soát, xử lý sự không phù hợp.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tất cả các cơ quan, đơn vị và cho các hoạt động trong Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015 của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga.

III. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình đánh giá nội bộ (QT03).

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Không phù hợp (KPH): Là không đáp ứng một yêu cầu, một chuẩn mực đã được đề ra cho một quá trình, một công việc, hay một hồ sơ, tài liệu,...

- CQ, ĐV: Cơ quan, đơn vị

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Tài liệu, biểu mẫu liên quan	Thời gian
1.1	Cán bộ, nhân viên	Nhận biết và phát hiện sự không phù hợp		Thường xuyên
1.2	CQ, ĐV, cá nhân phát hiện và được giao xử lý sự KPH	Xử lý sự KPH và báo cáo chỉ huy	BM.04.01	Ngay sau khi sự KPH được phát hiện
1.3	Chỉ huy CQ, ĐV; Thư ký Ban ISO	Gửi và tổng hợp kết quả xử lý sự KPH	BM.04.01 BM.04.02 BM.04.03	Hàng tháng
1.4	Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ		

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 6/8

2. Mô tả

2.1. Nhận biết và phát hiện sự không phù hợp

Sự không phù hợp có thể phát hiện thông qua các cuộc đánh giá nội bộ, thực hiện các quy trình ISO; thông qua việc tuân thủ các quy chế, quy định nội bộ; thông qua các cuộc thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất hoặc trong quá trình triển khai, thực hiện các chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ công tác.

Sự không phù hợp có thể bao gồm: Việc không tuân thủ hoặc tuân thủ không nghiêm, không đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các quy định pháp luật, các quy trình, quy chế, quy định của BQP, của Trung tâm; kết quả thực hiện công việc không đáp ứng các yêu cầu đã được xác định, không đúng theo nội dung chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ được giao,...

Một số biểu hiện của sự không phù hợp:

- Với quá trình thực hiện đề tài, nhiệm vụ KHCN: Sự chậm tiến độ hay thực hiện nội dung nghiên cứu không đúng với đề cương được phê duyệt, nội dung nghiên cứu trùng lặp với các đề tài, nhiệm vụ đã có; kết quả nghiên cứu không có nhiều tính thực tiễn hoặc có hàm lượng khoa học thấp,...

- Với quá trình thực hiện các nhiệm vụ chuyển giao công nghệ, sản xuất, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ khoa học công nghệ; đào tạo, bồi dưỡng tiếng Nga: Có sự phản hồi của khách hàng (các cơ quan, đơn vị trong Quân đội, các tổ chức, cá nhân bên ngoài, ...) về vấn đề chất lượng, tiến độ của sản phẩm, dịch vụ, công việc..., hay một nhiệm vụ công tác; quá trình thực hiện không tuân thủ các quy chế, quy định, quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng.

- Với quá trình thực hiện các nhiệm vụ công tác chuyên môn khác (công tác hành chính-quân sự, công tác đảng-công tác chính trị, công tác hậu cần-kỹ thuật và đầu tư, công tác tài chính,...): Triển khai chậm, chất lượng công việc thấp, các văn bản, tài liệu như kế hoạch, chứng từ, báo cáo, ... theo đánh giá của Thủ trưởng, các ngành nghiệp vụ cấp trên và theo phản ánh của các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong Trung tâm là chưa đáp ứng hoặc đáp ứng chưa đúng, chưa đầy đủ theo các yêu cầu, quy định, hướng dẫn,...

Tất cả cán bộ, nhân viên các CQ, ĐV toàn Trung tâm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có trách nhiệm phát hiện sự không phù hợp và các nguy cơ dẫn đến sự không phù hợp.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 7/8

Người phát hiện có trách nhiệm đánh dấu để nhận biết sự không phù hợp (như để riêng, đánh dấu vào sản phẩm hoặc nội dung không phù hợp trong văn bản, hồ sơ, tài liệu,...) để xử lý, tránh sử dụng nhầm lẫn.

Trường hợp sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình thực hiện các cuộc thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất của trên, của Trung tâm và các ngành chức năng, CQ, ĐV liên quan trực tiếp đến sự không phù hợp phải xác định như đối với trường hợp ở trên (trường hợp cán bộ, nhân viên phát hiện sự không phù hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ) để tiến hành các biện pháp xử lý.

Các chuyên gia đánh giá nội bộ nếu phát hiện có sự không phù hợp xử lý theo quy trình đánh giá nội bộ và đưa vào hồ sơ báo cáo đánh giá.

2. Xử lý sự không phù hợp và báo cáo chỉ huy

a) Trường hợp việc xử lý thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị phát hiện sự không phù hợp:

Ngay sau khi phát hiện và tách riêng sự không phù hợp, người phát hiện trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn tiến hành xử lý sự không phù hợp và báo cáo kết quả xử lý với chỉ huy theo biểu mẫu BM.04.01 (Phiếu xử lý sự không phù hợp).

Nếu người phát hiện sự không phù hợp không đủ thẩm quyền xử lý thì phải báo cáo ngay cho chỉ huy cơ quan, đơn vị để xem xét, phân công xử lý theo thẩm quyền. Cơ quan, đơn vị, bộ phận được giao nhiệm vụ sau khi xử lý phải tổng hợp, báo cáo kết quả với chỉ huy theo biểu mẫu BM.04.01.

b) Trường hợp sự không phù hợp vượt quá khả năng, thẩm quyền của chỉ huy cơ quan, đơn vị hoặc liên quan đến cơ quan, đơn vị, bộ phận khác: Chỉ huy cơ quan, đơn vị phát hiện sự không phù hợp báo cáo ngay với chỉ huy Trung tâm (Trưởng ban chỉ đạo ISO - Đại diện lãnh đạo chất lượng) để xem xét, chỉ đạo xử lý.

Chỉ huy cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân được giao nhiệm vụ có trách nhiệm triển khai thực hiện ngay các biện pháp xử lý sự không phù hợp và tổng hợp, báo cáo kết quả với chỉ huy cấp trên phụ trách theo biểu mẫu BM.04.01.

- Các biện pháp xử lý sự không phù hợp có thể là:

+ Làm lại;

+ Hủy bỏ;

+ Rút kinh nghiệm và triển khai các biện pháp khắc phục để không lặp lại sự không phù hợp trong lần thực hiện công việc tiếp theo (áp dụng đối với

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04
	Kiểm soát sự không phù hợp	Lần ban hành: 01 Ngày: .../... /... Trang: 8/8

những công việc đã kết thúc, không thể làm lại hoặc hủy bỏ và có tính chất lặp đi lặp lại theo một quy trình khép kín như trong công tác đào tạo, bồi dưỡng tiếng Nga,...);

+ Thương lượng với khách hàng (đối với khách hàng là cơ quan, tổ chức bên ngoài Trung tâm).

Lưu ý: Việc xử lý sự không phù hợp dù được thực hiện ở cấp nào cũng đều nhằm loại bỏ và khắc phục hậu quả của sự không phù hợp nhanh chóng, hiệu quả nhất.

3. Gửi và tổng hợp kết quả xử lý

- Định kỳ hàng tháng, trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung tâm tổng hợp, ký xác nhận (hoặc ký và đóng dấu nếu đơn vị có con dấu riêng) vào các Phiếu xử lý sự không phù hợp, sao chụp và gửi bản photo của tất cả các Phiếu này cho Ban ISO (qua Văn phòng).

Thư ký Ban ISO có trách nhiệm cập nhật vào Sổ theo dõi sự không phù hợp theo BM.04.02; tổng hợp và phân tích bản chất của sự không phù hợp, báo cáo Đại diện lãnh đạo chất lượng theo biểu mẫu BM.04.03 để phục vụ cho các hoạt động xem xét của lãnh đạo, chỉ huy đối với Hệ thống quản lý chất lượng.

VI. BIỂU MẪU

BM.04.01 - Phiếu xử lý sự không phù hợp;

BM.04.02 - Sổ theo dõi sự không phù hợp;

BM.04.03 - Báo cáo tổng hợp xử lý sự không phù hợp.

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu xử lý sự KPH	BM.04.01	Thư ký ISO (bản Photo); CQ, ĐV phát hiện, xử lý sự KPH (bản chính)	01 năm 03 năm
2	Sổ theo dõi sự KPH	BM.04.02	Thư ký ISO	Lâu dài
3	Báo cáo tổng hợp xử lý sự KPH	BM.04.03	Thư ký Ban ISO	03 năm